

Emeryville, el 9 de Abril de 2012

Estimada Adela

He revisado la carta que me ha enviado en nombre de GEUIN con la mayor atención. Para cada punto abordado, paso a detallar a continuación los procedimientos ya establecidos así como las mejoras propuestas.

1/ Escasa presencia en la página de asistencia al cliente de manuales en Español.

En respuesta a la petición de GEUIN en anteriores conferencias, Innovative ha diseñado manuales de usuarios para los módulos con una mayor implantación entre los usuarios de Millennium. Estos manuales tienen un doble propósito: proporcionar una visión general del módulo así como ofrecer una base para permitir a las bibliotecas constituir sus propias guías internas en conformidad con sus procedimientos. Estos manuales se actualizan con regularidad en función de las modificaciones aportadas en las versiones sucesivas de Millennium. Estos manuales están traducidos al español ([http://csdirect.iii.com/documentation/manuals\\_igr.php#spanish](http://csdirect.iii.com/documentation/manuals_igr.php#spanish)).

Además de los manuales, Innovative propone una versión en español de las notas de versiones de manera a facilitar a la biblioteca una rápida comprobación de la aplicabilidad de las mejoras en el contexto específico de cada biblioteca. Las notas de versiones en español están disponibles en [http://csdirect.iii.com/release/rlnotes/2011\\_spanish.shtml](http://csdirect.iii.com/release/rlnotes/2011_spanish.shtml).

Los documentos tales como Especificación completa (Guides and Reference) y los FAQs, diseñados para consultas puntuales, suman un total de más de 5000 páginas y se encuentran en un proceso de constante actualización. Están accesibles desde la plataforma CS Direct en inglés.

La entrega de documentación está en evolución con la aparición de tecnologías con mayor adecuación a los procesos cognitivos y a las necesidades de aprendizaje. Para dar seguimiento a la petición de GEUIN de incrementar el material didáctico disponible en español, Innovative propone incorporar materiales en un nuevo formato (video) sobre aspectos puntuales. Se ha realizado ya un prototipo sobre la consulta avanzada en Sierra que estará disponible en breve sobre la plataforma CSDirect.

2-Ausencia de los especialistas del helpdesk en nuestro horario de trabajo (de 9 a 3 hora española)

Innovative proporciona un servicio 24/7. El Helpdesk es un departamento que cuenta con más de 150 empleados organizados en: especialistas de áreas funcionales, personal técnico de soporte 24/7, y personal de conocimiento transversal del sistema.

Con el objetivo de proporcionar un alto nivel de soporte, además del personal local, Innovative tiene disponible en el período de 9 a 15 (hora española) personal técnico con los conocimientos y la capacidad de resolver temas urgentes que impidan el funcionamiento del sistema o de alguno de los módulos. Además de esto, en Innovative también estamos preparados para imprevistos, y la eventualidad de que el personal disponible en esta franja horaria no pueda resolver una incidencia urgente que implique la paralización del sistema o alguno de sus módulos, los procedimientos del departamento de soporte prevén que se pueda acudir a un manager de guardia ("manager on call") a petición de la biblioteca o bajo la iniciativa del personal de soporte. Este manager de guardia activa la participación de los especialistas necesarios para la resolución de una incidencia de carácter urgente.

Para los temas que no afectan a la disponibilidad del sistema, y que requieren un mayor grado de

especialización, el departamento de soporte cuenta con especialistas técnicos y funcionales en cada uno de los módulos del sistema. Este nivel de especialización requiere de formación continua, un intenso proceso de intercambio de experiencias, un acceso rápido y directo al departamento de desarrollo del software y de gestión del producto. Esto hace que sea mucho más efectivo concentrar a estos especialistas en el lugar donde puedan tener acceso inmediato a todos estos recursos. Este tipo de organización es un estándar en nuestra industria. Por otra parte, este tipo de organización permite que nuestros especialistas trabajen con todo tipo de bibliotecas alrededor del mundo, lo que les proporciona unos conocimientos, un bagaje, y una especialización adicional, que finalmente redundan en la calidad del servicio que pueden ofrecer.

La actividad del helpdesk se articula según turnos para poder ofrecer la cobertura 24/7 organizados en función del volumen de incidencias que tratar en las distintas franjas horarias. Están actualmente disponibles especialistas en cada área funcional desde las 14 de la tarde (hora española). Cabe resaltar que el tratamiento de las incidencias se prosigue fuera del horario español. En respuesta a la petición de GEUIN, estamos procediendo a una revisión de los recursos para reforzar la presencia de especialistas en áreas de mayor impacto como la interfaz pública durante el horario español.

3-Poco personal en la oficina de Madrid en el área de atención al cliente, Encore, etc y en general poco personal de habla hispana

Innovative, como compromiso firme con sus clientes en España y en los países de habla hispana, desde hace años ha introducido una política de contratación que prioriza la contratación de personal de servicios (System Librarian) que domine el idioma español; de tal forma que a igualdad de condiciones Innovative recluta la candidata o candidato que domine el español y/o cualquier otro de los idiomas oficialmente soportados por Innovative. Esto se puede comprobar visitando periódicamente la lista de puestos ofertados por Innovative en su sitio web corporativo: ([http://www.iii.com/about/job\\_listings.php](http://www.iii.com/about/job_listings.php)).

La integración completa del personal local en la estructura del departamento de servicios diferencia Innovative de otros proveedores que proveen apoyo a través de filiales o distribuidores. El personal local está perfectamente integrado en la organización, reportando a los mismos responsables de departamento, usando los mismos procedimientos de escalado, participando en las mismas reuniones internas que cualquier personal de soporte ubicado en EEUU. Este tipo de organización permite que, aún sin tener especialistas localmente, nuestro personal local tenga un grado de integración, un acceso más profundo y rápido a los recursos más especializados de la compañía, que el resto de industrias del sector.

En respuesta a la petición de GEUIN, creemos firmemente que un mejor soporte no pasa necesariamente por tener especialistas localmente. En este sentido apostamos por profundizar en las vías que ya tenemos en marcha:

- incrementar el personal de habla española en la sede central en otras franjas horarias,
- e incrementar el personal local que resulta extremadamente valioso como profesionales con conocimiento transversal del sistema y como enlace privilegiado entre la biblioteca y los diferentes especialistas del departamento.

Asimismo, Charo Diez pasará de ahora en adelante a asumir un papel de más alto nivel en la organización dedicado a la gestión y coordinación de las incidencias en contacto directo diario con las bibliotecas españolas.

Además de consolidar el papel de Charo en la organización, nos proponemos reforzar el equipo local de atención a cliente con un miembro de personal adicional.

Confiamos en que este equipo reforzado centrado en la comunicación con las bibliotecas, el departamento de atención al cliente y otros departamentos según se requiera les permitirá beneficiarse de una orientación y un seguimiento en su idioma y redundará de manera positiva en la calidad del servicio que tenemos empeño en ofrecer a nuestros clientes.

Finalmente en lo que se refiere a los puntos 4 y 5 hemos elaborado propuestas de programas de cursos en línea y seminarios en español que esperamos sean de su agrado.



Estamos agradecidos de sus sugerencias que nos ayudan a mejorar el servicio que les proporcionamos y nos sentimos honrados de su confianza.

A handwritten signature in black ink that reads "Betsy Graham".

Betsy Graham  
Senior Vice President  
Library Services